

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN DAN
KEHILANGAN BARANG KONSUMEN DI PT. POS
INDONESIA CABANG MASAMBA**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

IKA NURWAHIDA

17 0303 0018

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN DAN
KEHILANGAN BARANG KONSUMEN DI PT. POS
INDONESIA CABANG MASAMBA**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

IKA NURWAHIDA

17 0303 0018

Pembimbing:

- 1. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI.**
- 2. Nirwana Halide, S.HI., M.H.**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ika Nurwahida
Nim : 17 0303 0018
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan yang sebenarnya dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 Januari 2022

embuat pernyataan



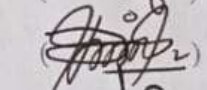
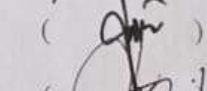
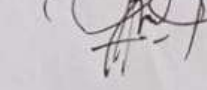
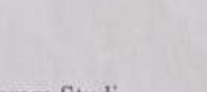
Ika Nurwahida
NIM. 17 0303 0018

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

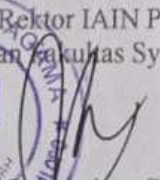
Skripsi yang berjudul "*Perlindungan Hukum Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Konsumen di PT Pos Indonesia Cabang Masamba*" yang ditulis oleh *Ika Nurwahida*, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0303 0018, Mahasiswa Program Studi *Hukum Ekonomi Syariah* Fakultas *Syariah* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jum'at, 2 Desember 2022 M, bertepatan dengan tanggal 8 Jumadil Awal 1444 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar *Sarjana Hukum (SH)*.

Palopo, 2 Desember 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr. Mustaming, S.Ag., M. HI | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Helmi Kamal, M.HI | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag | Penguji I | () |
| 4. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si | Penguji II | () |
| 5. Dr. Hj. Anita Marwing, S. HL, M.HI | Pembimbing I | () |
| 6. Nirwana Halide, S.HI., M.H | Pembimbing II | () |

Mengetahui:


Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah
Dr. Mustaming, S.Ag., M. HI.
NIP. 06805071999031004


Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah
Muh. Darwis, S.Ag., M. Ag.
NIP. 197612312009011049

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba”** setelah melalui proses yang panjang. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala tersebut dapat dilalui. Terkhusus kepada kedua orang tua penulis ayahanda Alm. Samsu dan ibunda Marennia beserta seluruh keluarga yang telah membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang, memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan dan berjuang hingga penulis mencapai perguruan tinggi.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana hukum dalam bidang hukum ekonomi syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak

pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. beserta Wakil Rektor I Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. Wakil Rektor II Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor III Dr. Muhaemin, M.A. di IAIN Palopo.
2. Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI, beserta Wakil Dekan I Dr. Helmi Kamal, M.HI. Wakil Dekan II Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. dan Wakil Dekan III Dr. Rahmawati, M.Ag., di IAIN Palopo.
3. Ketua Program Studi Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. dan Sekretaris Prodi Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H. yang membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI dan Nirwana Halide, S.HI., M.H selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan atau bimbingan tanpa mengenal lelah, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag dan Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si selaku penguji I dan II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Beserta Staf pegawai IAIN Palopo, yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan Skripsi.
7. Kepala Unit Perpustakaan Madehang, S.Ag., M.Pd beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo yang telah banyak membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur-literatur yang berkaitan dengan pembahasan penulis.
8. Pak Aras selaku kepala cabang Kantor Pos Masamba yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman sesama mahasiswa di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 17 kelas A yang sama-sama saling mendukung dan membantu dalam segala hal.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Allah Swt, senantiasa melimpahkan Rahmat, Taufiq dan HidayahNya kepada kita semua dan akhirnya penulis berharap mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat buat semua. Aamin

Palopo, 10 Januari 2022

Ika Nurwahida
17 0303 0018

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin pada penulisan skripsi ini mengacu pada hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣ	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	„	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H ^{viii}	Ha
ء	Hamzah	—	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Ḍammah</i>	U	U

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اِيْ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	A dan I
اَوْ	<i>Fathah dan wau</i>	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... / آ...	<i>Fathah dan Alif atau ya</i>	Ā	A dengan garis di atas
اِ... / إ...	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	I dan garis di Atas
اُ... / أُ...	<i>Ḍammah dan Wau</i>	ū	U dan garis di atas

Garis datar di atas huruf *a*, *i*, dan *u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik menjadi *â*, *î*, dan *û* . model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh :

مَاتَ: mâtâ

رَمَى: rama

يَمُوتُ: yamûtu

4. Tamarbū'ah

Transliterasi untuk *ta marbū'ah* ada dua, yaitu: *ta marbū'ah* yang hidup atau mendapat harkat *Fathah*, *Kasrah* dan *Dammah* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbū'ah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah[h].Kalau kata yang terakhir dengan *ta marbū'ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbū'ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ: Rauda al-afal

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ: al-madinah al-fadilah

الْحِكْمَةُ: al-hikmah

5. Syaddah(Tasydîd)

Syaddah atau *Tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah *Tasydîd* (ّ) , dalam transliterasi ini

dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang di beri tanda *syaddah*.

Contoh :

رَبَّنَا : *rabbana*

نَجَّيْنَا : *najjaina*

الْحَقُّ : *al-haq*

الْحَجَّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu'ima*

عُدُّو : *aduwwun*

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh :

عَلِي : 'ali (bukan 'aly atau 'aliyy)

عَرَبِي : 'arabi (bukan 'arabiyy atau 'araby)

6. Katasandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma''arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, katasandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

أَشْمَسُ : *al-syamsu* (bukan asy-syamsu)

أَزْزَلَهُ : *al-zalزالah* (az-zalزالah)

أَفْلسَفَهُ : *al-falsafah*

أَلْبِلَادُ : *al-billadu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh :

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Bahasa Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan Bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur''an* (dari *al- Qur''ān*), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fīzilāl al-Qurʿān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-, Ibārāt bi ʿumūm al-lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. Lafẓ al-Jalālah (هَلَال)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dinulla*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta marbuta* diakhir kata yang disandangkan kepada *Lafẓ al-jalala* ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُفِيْرُ رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal

kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR).

Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-lazi fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Al-Gazali

Al-munqiz min al-Dalal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ..	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB IIAKAJIAN TEORI.....	11
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Landasan Teori	14
1. Perlindungan Hukum	14
2. Konsumen	19
3. PT. Pos Indonesia	27
C. Kerangka Pikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian	36
C. Informan atau Subjek Penelitian	36
D. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Penelitian.....	38
G. Definisi Istilah	39
BAB IV PEMBAHASANDAN HASIL PENELITIAN	42
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	42

B. Kantor Pos Masamba	43
C. Perlindungan Hukum bagi Konsumen PT. Pos Indonesia cabang Masamba dalam Pengiriman Barang yang Rusak dan Hilang	45
D. Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia cabang Masamba Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian dalam Pengiriman Barang yang Menyebabkan Rusak dan Hilangnya Barang	64
E. Penyelesaian Perselisihan Akibat Kelalaian PT. Pos Indonesia Cabang Masamba Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang	72
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Ika Nurwahida, 2022. *Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba.***Skripsi.** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Anita Marwing dan Nirwana Halide.

Permasalahan pokok penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan dan hilangnya barang di PT. Pos Indonesia cabang Masamba? 2) Bagaimana bentuk sistem ganti rugi atas kerusakan dan hilangnya barang konsumen di PT. Pos Indonesia cabang Masamba?. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan dan hilangnya barang di PT. Pos Indonesia cabang Masamba. 2) Untuk mengetahui bagaimana bentuk sistem ganti rugi atas kerusakan dan hilangnya barang konsumen di PT. Pos Indonesia cabang Masamba. Jenis penelitian ini adalah penelitian *Kualitatif* dengan pendekatan Yuridis Empiris. Dalam rangka mendapatkan data yang dibutuhkan maka penulis menggunakan teknik *observasi*, *wawancara*, dan *dokumentasi*. Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis memilih informan yaitu Kepala Cabang Kantor Pos Masamba dan pengguna jasa Pos Indonesia. Hasil penelitian ditemukan bahwa 1) Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak kantor pos Masamba terhadap konsumen yaitu dengan menanggapi semua keluhan konsumen agar konsumen merasa aman dan juga pihak kantor pos membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang. 2) Adapun bentuk sistem ganti rugi yang dilakukan oleh pihak kantor pos yaitu memberikan kompensasi kepada konsumen berupa uang atau barang seperti semula atas kerugian yang diderita oleh konsumen.

Kata kunci: *Perlindungan hukum, Konsumen, PT Pos Indonesia Cabang Masamba.*

ABSTRACT

IkaNurwahida, 2022. *Legal Protection for Damage and Loss of Consumer Goods in PT. Pos Indonesia Masamba Branch*. **Thesis**. Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, The State Islamic Institute (IAIN) Palopo. Guided by Anita Marwing and Nirwana Halide.

The main problems of this study are: 1) How is legal protection against consumers for damage and loss of goods in PT. Pos Indonesia Masamba branch? 2) What is the form of the compensation system for damage and loss of consumer goods in PT. Pos Indonesia Masamba branch?. This study aims to: 1) To know how legal protection against consumers for damage and loss of goods in PT. Pos Indonesia Masamba branch. 2) To know which form of the compensation system for damage and loss of consumer goods in PT. Pos Indonesia Masamba branch. The type of this research is *Qualitative* research with an Empirical Juridical approach. To get the data needed, the author uses *observation techniques*, *interviews*, and *documentation*. To obtain the data and information needed in this study, the author chose informants, who are The Head of the Masamba Post Office Branch and customers of The Pos Indonesia service. The results of the study found that 1) Legal protection provided by the Masamba post office to consumers by responding to all consumer complaints so that later consumers feel safe and also the post office pays compensation by the provisions stipulated in the law. 2) As for the form of the compensation system carried out by the post office, namely providing compensation to consumers in the form of money or goods as before for losses suffered by consumers.

Keywords: *Legal protection, Consumers, PT Pos Indonesia Masamba Branch.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan umum memang sarat dengan berbagai macam masalah apalagi jangkauannya sendiri lebih luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya, sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak bisa dipertemukan.

Distribusi atau penyaluran merupakan kegiatan yang berhubungan dengan usaha penyampaian atau penyaluran barang atau jasa produsen ke konsumen.¹ Dalam distribusi barang dan jasa ada etika ekonomi yang harus diperhatikan oleh para pelaku ekonomi yaitu pemerataan, keadilan, dan ketetapan waktu serta kualitas. Dalam pendistribusian barang sangat diperlukan ketetapan waktu dan kualitas pendistribusian barang yang disalurkan harus terjaga juga tidak ada kerusakan.

Perusahaan pengiriman barang bersaing dalam memberikan mutu dan pelayanan yang terbaik sehingga pengguna jasa merasa puas dan tidak terugikan, dengan begitu pengguna akan selalu menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Pengiriman barang sendiri dapat didefinisikan yaitu mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang

¹Purwanto, *Administrasi Sarana dan Prasarana*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 89.

digunakan sesuai dokumen pemesanan dan pengiriman serta dengan kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

Perusahaan jasa pengiriman barang terbentuk seiring dengan banyaknya minat konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman, salah satunya adalah POS Indonesia. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia.

Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995.² Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero. Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantor pos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing

²Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995 *Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pos dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO)*.

kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.³

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) tidak diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 13 tahun 1997 Tentang Paten, dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 Tentang Merek, yang melarang atau menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI. Dengan perkembangan teknologi saat ini banyak konsumen yang memanfaatkannya, salah satunya dengan melakukan jual beli online. Jual beli online disebut juga *e-commerce*. *E-commerce* adalah salah satu set teknologi dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen serta komunitas tertentu melalui transaksi elektronik berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik.⁴

Jasa pengiriman berperan penting dalam melakukan transaksi online. Di Indonesia banyak tersedia jasa pengiriman salah satunya yaitu pos. PT POS Indonesia adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang pertama dibentuk di Batavia oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang

³<https://www.posindonesia.co.id/sejarah-pos> (diakses pada tanggal 10 September 2021)

⁴Onno W. Purbo dan Anang Arief Wahyudi, *Mengenal e-commerce*, (Jakarta: Alex Media computendo, 2000), 13.

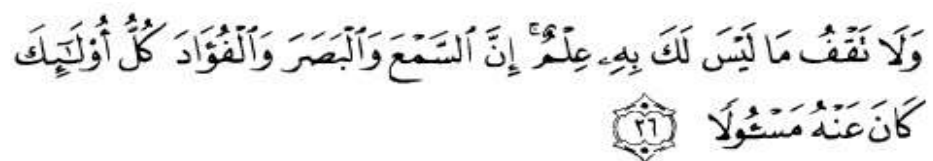
dari dan pergi ke negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan Pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Mengingat PT.Pos Indonesia bergerak dalam bidang jasa, maka faktor yang sangat penting yang perlu di perhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal itu berkaitan dengan tanggung jawab Kantor Pos Masamba dalam memberikan pelayanan jasa berupa paket kiriman pos. Kantor Pos pusat Masamba sebagai pelaku usaha sudah menjadi kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik. Salah satu wujud layanan tersebut ialah dengan menjaga keselamatan dan keutuhan barang yang dikirim. Sebagai penyedia jasa layanan terhadap masyarakat, perkembangan serta kelangsungan hidup PT. Pos Indonesia tidak terlepas dari masyarakat sebagai pengguna jasanya, maka salah satu masalah yang sangat mendasar dalam hubungannya dengan hal tersebut ialah masalah tentang bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia kepada masyarakat khususnya pengguna jasa pos dalam hal terjadinya kerusakan paket kiriman pos.

Perjanjian yang dilakukan antara pengirim dengan kantor pos pusat Masamba tidak selamanya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan tidak jarang barang yang dikirim melalui Kantor Pos Pusat Masamba mengalami kerusakan pada saat pengiriman berlangsung. Kerusakan dapat disebabkan karena kelalaian dan pengawasan pihak kantor pos pusat

Masamba sendiri, akan tetapi tidak menutup kemungkinan kerusakan tersebut dapat juga disebabkan karena bencana alam yang dimana hal tersebut terjadi diluar pengawasan pihak kantor Pos pusat Masamba sendiri dan mengakibatkan kerugian bagi pihak pengirim.

Permasalahan yang sering dijumpai dalam ajaran Islam yang sangat menuntut perhatian yaitu masalah rasa tanggung jawab. Dalam Islam tanggung jawab antara manusia dengan penciptanya yaitu Allah SWT, yakni tanggung jawab untuk memenuhi janjinya untuk selalu beribadah kepadaNya, mentaati perintahnya dan menjauhi laranganNya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Israa' ayat 36 sebagai berikut:



Terjemahnya :

Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya.⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwa segala hal yang dilakukan maka akan dimintai pertanggungjawabannya. Oleh karena itu tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap transaksi karena dengan adanya tanggung jawab ini maka akan tidak ada hak-hak diantara mereka yang terbengkalai. Tanggung jawab antara manusia dengan sesamanya dalam kehidupan sehari-hari yang dalam Islam sering disebut

⁵Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim, 2014), 285.

dengan bermuamalah. Dalam bermuamalah hendaknya sesama manusia saling mempunyai sikap yang tidak merugikan sesamanya tetapi bisa saling bermanfaat dan juga mempunyai jiwa yang amanah.

Perusahaan jasa pengiriman barang dalam hal melakukan pengiriman ada saja permasalahan yang dijumpai, seperti barang yang rusak ataupun hilang. Sehingga konsumen pengguna jasa tersebut merasa dirugikan dan meminta pertanggungjawaban ke perusahaan jasa yang digunakannya. Mengenai penentuan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan.⁶

Dalam islam hal utama dalam sebuah transaksi yaitu *shighat* atau *Ijab* dan *Qabul* untuk mengungkapkan kehendak *al-muta'qidain* (dua pihak yang melakukan transaksi) dan keterikatan keduanya dengan cara mensyari'atkan yang tampak pengaruhnya di tempat transaksi. Sebagaimana

⁶Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 103.

sabda Rasulullah SAW yang menyatakan bahwa bagi orang yang disertai tanggungan hendaknya membayarnya.

الْعَارِيَةُ مُؤَدَّاةٌ وَالزَّعِيمُ غَارِمٌ.

Artinya :

Pinjaman hendaknya dikembalikan dan orang yang menanggung hendaknya membayar.” (HR. Abu Daud dan Tirmidzi)

Di dalam hadis ini sudah jelas bahwasanya kita diperintahkan untuk amanat dalam menepati janji yang telah kita buat. Dengan adanya akad mendatangkan hak dan kewajiban masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pihak pos. Apabila dalam proses transaksi ada salah satu pihak melakukan kelalaian yang mengakibatkan kerugian, maka harus bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang berlaku. Akad yang telah disepakati dalam transaksi pengiriman barang yang menjadi bukti adanya perjanjian yang berlaku antara kedua belah pihak yang tertuang dalam bukti pembayaran atau resi pengiriman yang dimiliki oleh konsumen yang memuat ketentuan-ketentuan bertransaksi dan bertanggung jawab atas ganti rugi yang sesuai dan adil.

Kajian yang terlalu luas akan terjadi apabila dilakukan pada semua aspek perlindungan hukum bagi konsumen, baik konsumen barang maupun jasa dan tinjauan dari berbagai bidang hukum. Oleh karena itu, pembahasan lebih terperinci hanya dilakukan pada perlindungan hukum bagi konsumen barang, terutama bidang hukum privat. Perlindungan hukum bagi

konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Di Indonesia sendiri telah diberlakukan peraturan perundang-undangan mengatur tentang pelayanan pos yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam memanfaatkan atau memakai jasa dari PT. Pos Indonesia. Peraturan perundangan-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang PT. Pos Indonesia memberikan kewajiban kepada pihak pos dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam pelayanan jasa yang dilakukan PT. Pos Indonesia.

Menurut penjelasan umum Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, factor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya, menjamin kualitas layanan komunikasi tertulis dan surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos, seperti yang terdapat dalam Pasal 27 ayat 2 menyebutkan: Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan yang dikirim.⁷ Hal tersebut berkaitan dengan rendahnya pendidikan konsumen. Konsumen ternyata

⁷Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang PT. Pos Indonesia, Pasal 27 ayat 2.

hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidaktahuan pendidikan konsumen di Indonesia,⁸ mereka hanya kurang mengetahui hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud misalnya bahwa konsumen ternyata tidak memiliki *bargaining position* (posisi tawar) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi.⁹

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat permasalahan mengenai “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Barang di PT. Pos Indonesia cabang Masamba”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan di atas maka rumusan masalah yang ingin peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan dan hilangnya barang di PT. Pos Indonesia cabang Masamba?
2. Bagaimana bentuk sistem ganti rugi atas kerusakan dan hilangnya barang konsumen di PT. Pos Indonesia cabang Masamba?

C. Tujuan Penelitian

⁸John Pieries dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pelangi cendekia, 2007), 5.

⁹Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 3.

Setiap penelitian memiliki tujuan, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan dan hilangnya barang di PT. Pos Indonesia cabang Masamba.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk sistem ganti rugi atas kerusakan dan hilangnya barang konsumen di PT. Pos Indonesia cabang Masamba.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Secara Teoritis

Dapat berguna dalam perkembangan ilmu hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dan hak-hak yang didapat konsumen ketika mengalami kerugian.

2. Secara Praktis

- a. Pada bidang akademik, dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perlindungan hukum serta sistem ganti rugi atas rusak dan hilangnya barang pada PT. Pos Indonesia cabang Masamba.
- b. Dapat bermanfaat bagi pihak PT. Pos Indonesia Cabang Masamba agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang terkait dengan ganti rugi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum dilakukannya penelitian ini, sudah ada beberapa hasil penelitian yang relevan. Berikut ini beberapa penelitian yang membuktikan penelitiannya, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Edi Yanto yang berjudul Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Pengiriman Barang Konsumen. Penelitian ini membahas tentang peran penting PT. Pos Indonesia sebagai BUMN dalam menunjang kelancaran arus pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. PT. Pos Indonesia memobilisasi arus barang ataupun uang dari satu tempat ke tempat lain, sehingga memperlancar perekonomian dan memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang yang tidak terlambat oleh jarak tempuh. Akan tetapi pada pelaksanaan kegiatan PT. Pos Indonesia tidak menutup kemungkinan lalai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian sehingga dapat merugikan kepentingan konsumen. Pertanggungjawaban atas keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan terhadap barang konsumen, yang disebabkan oleh kelalaian pegawai pos, akan diberikan ganti kerugian. Akan tetapi tidak semua kerugian bisa dituntut oleh pengguna jasa. Pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, kehilangan akan dilayani apabila bukan karena *force majeure*, hilangnya resi pengiriman, pengajuan

melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, isi paket tidak sesuai resi, serta paket barang yang dilarang, maka tidak ada pertanggungjawaban. Ganti rugi akan diberikan apabila terbukti bahwa pos melakukan kelalaian. Pemberian ganti rugi diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika dirugikan, melalui pengajuan keberatan dengan tiga cara yaitu melalui kantor pos cabang, *customer care* pos, serta lewat situs resmi Pos. Namun apabila konsumen merasa kurang puas maka dapat melakukan upaya hukum untuk mendapatkan ganti rugi yaitu melalui jalur non litigasi dan litigasi. Non litigasi meliputi BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat). Sedangkan litigasi adalah upaya hukum yang ditempuh melalui pengadilan.¹

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat perbedaan yaitu lebih berfokus pada peran penting PT. Pos Indonesia sebagai BUMN dalam menunjang kelancaran arus pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain sedangkan dalam penelitian penulis berfokus pada adanya perlindungan hukum terhadap konsumen PT. POS Indonesia.

¹Edi Yanto, "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia terhadap Pengiriman Barang Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 10, no. 1 (April 2019): 64, <http://journal.ummat.ac.id>

2. Skripsi oleh Dika Aji Nugroho yang berjudul “Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (PERSERO) Kabupaten Purworejo 54100 terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus”. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa konsumen pengguna jasa pos kilat khusus mengalami keterlambatan dan kerusakan akibat pengiriman oleh pihak PT. Pos kabupaten Purworejo. Tanggung jawab yang diberikan PT. Pos Kabupaten Purworejo tidak sesuai sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tidak terlindunginya konsumen dari pelaku usaha membuat timbulnya kerugian bagi pihak konsumen. Konsumen yang dirugikan oleh PT. Pos kabupaten Purworejo dalam hal terjadinya keterlambatan tidak menuntut hak-haknya dikala dirugikan karena konsumen tersebut tidak mengetahui bahwa sebenarnya ia berhak untuk mendapatkan ganti rugi dikala terjadi kehilangan kiriman, kerusakan kiriman, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima, sebagaimana dalam pasal 28 UU Pos. tanggung jawab PT. Pos kabupaten Purworejo: 1. Menindaklanjuti keluhan konsumen, dan 2. Memberikan ganti kerugian. Faktanya ganti rugi yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerusakan dan keterlambatan di bawah yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. PT. Pos dalam hal ini melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK.²

²Dika Aji Nugroho, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kabupaten*

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat perbedaan yaitu lebih berfokus pada tanggung jawab PT. Pos terhadap pengguna jasa sedangkan dalam penelitian penulis berfokus pada adanya perlindungan hukum terhadap konsumen PT. POS Indonesia.

B. Landasan Teori

1. Perlindungan Hukum

a) Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan hukum berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Secara *Linguistic* istilah hukum identik dengan istilah *Law* dalam Bahasa Inggris, Perancis (*droit*), Belanda (*recht*) atau Italia (*dirito*).³

Berkaitan dengan perlindungan hukum, jika kita bicara hukum pada umumnya yang dimaksud hukum adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.⁴ Sedangkan perlindungan hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda, tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti

Purworejo 54100 terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus, 2017

³Utang Rasyidin, Dedi Supriyadi, *Pengantar Hukum Indonesia dari Tradisi ke Konstitusi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 6.

⁴Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberti, 2003), 40.

perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu hal tertentu.⁵

Dasar perlindungan hukum dapat dilihat dalam pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.” Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa dalam pasal 1 angka 1 yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”

Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan hukum yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak yang sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum.

Perlindungan hukum bila dijelaskan secara harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai

⁵WJS. Purwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, cetakan XI, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), 61.

oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan yang kemudian semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum.

Perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gemblang mengenai teks Undang-Undang agar ruang lingkup kaidahnya dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang-Undang. Pembenaannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.⁶

Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna undang-undang. Beberapa ahli hukum juga berpendapat mengenai definisi dari perlindungan hukum itu sendiri, diantaranya :

⁶Sudikno Mertokusumo II, *Penemuan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), 39.

Menurut Satjipto Raharjo mendefenisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.⁷

Menurut Muktie, A Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.⁸

b) Tujuan Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain sehingga bisa ditekan sekecil-kecilnya benturan itu. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan

⁷Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 55.

⁸Ibid

dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Pada dasarnya setiap warga negara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Hukum sebagai himpunan moralitas sosial dan sebagai sarana untuk mencapai cita-cita sosial. Hukum ditempatkan sebagai institusi sosial yang memiliki fungsi vital dalam kehidupan sosial.

Beraneka warna hukum yang dapat kita jumpai di dalam lingkup masyarakat misalnya kebiasaan, peraturan agama, tradisi, peraturan, perkumpulan yang kesemuanya itu dalam beberapa hal membatasi tindak tanduk manusia dan mengatasi hasrat hatinya yang sejati. Keinginan-keinginan dan cita-citanya sampai tingkat tertentu disesuaikan dengan jaring-jaring pengawasan yang kompleks. Hukum tidaklah sepenuhnya menuntut tindakan manusia melainkan lebih bersifat menjaga agar manusia-manusia tetap berada dalam batas-batas tertentu.

c) Jenis-Jenis Perlindungan Hukum

Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia berlandaskan pada Pancasila sebagai dasar ideologi dan dasar falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di barat bersumber pada konsep-konsep pengakuan dan perlindungan hak-hak

asasi manusia, konsep *rechstaat* dan *rule of law*. Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:⁹

Perlindungan Hukum Preventif, perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

Perlindungan Hukum Represif, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara,

⁹Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: magister ilmu hukum program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), 20.

dan hukuman tambahan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

2. Konsumen

a) Pengertian Konsumen

Konsumen adalah berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/Konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen).¹⁰ Setiap orang yang menggunakan barang. Pengertian Yuridis formal ditemukan dalam pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dinyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Unsur-unsur definisi konsumen:

a. Setiap Orang

Subyek disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijkje person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang

¹⁰Janus, Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 28.

diberikan untuk “pelaku usaha” dalam pasal 1 angka (3) yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person diatas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum. Undang-undang perlindungan konsumen tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata “konsumen”. Untuk itu, digunakan kata “pelaku usaha” yang maknanya lebih luas.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir. Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu kontraktual. Konsumen memang bukan sekedar pembeli tetapi semua orang yang mengonsumsi jasa dan/atau barang jadi yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang

dan/atau jasa termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminology tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan/atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai untuk memakan jenis-jenis layanan perbankan. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan.

Sementara jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan oleh masyarakat” menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya layanan yang bersifat khusus dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang terletak dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditunjukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa, juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

- f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di

berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampaknya sangat menekankan pada pentingnya arti dari “konsumen” dimana dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan lagi bahwa: “ Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir”.

Menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dikenal istilah Konsumen akhir dan Konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian konsumen dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah konsumen akhir (selanjutnya disebut dengan Konsumen).

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk baik sebagai pembeli maupun

diperoleh dari cara lain seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman mendefenisikan dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakawan Belanda yaitu “semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.”¹¹

Mengacu pada Ketetapan MPR No.II/MPR/1993, kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang mendekati kata konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat di jumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen lebih jelas dan luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F Kennedy dengan mengatakan “*Consumers by definition include us all*”.¹² Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir.

¹¹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 16.

¹²Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 60.

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.¹³Defenisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna akhir, tanpa konsumen yang merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut, pihak pelaku usaha tidak akan bisa mengembangkan usahanya menjadi usaha besar karena peran konsumen sangat penting sekali untuk keberhasilan pelaku usaha dimana nantinya antara pelaku usaha dengan konsumen melakukan perjanjian timbal balik untuk melakukan kegiatan sewa menyewa, jual beli, dan sebagainya.

b) Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik

¹³Berdasarkan Pasal I Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Ada delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen tersebut ialah :¹⁴

- (a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- (b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- (c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- (d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- (e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- (f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- (g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

¹⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Edisi Revisi, 2006), 21.

- (h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- (i) Hak-hak ini diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berkaitan dengan hak yang harus dipenuhi oleh konsumen, sebagai konsumen kita juga memiliki kewajiban yang harus diperhatikan oleh konsumen, kewajiban tersebut tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 yaitu :

- (a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan kesejahteraan.
- (b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- (c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- (d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. PT. Pos Indonesia

a) Pengertian Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang modal atau sahamnya paling sedikit 51% dimiliki oleh pemerintah yang dimana tujuannya

mengejar keuntungan. Sebagai perusahaan yang memiliki usia lebih tua dibandingkan dengan negara Republik Indonesia. Pos Indonesia memiliki sejarah yang cukup tinggi dalam membangun komunikasi sosial dan kultural di Indonesia.PT. Pos Indonesia yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa dituntut melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Untuk bisa memenangkan persaingan dengan munculnya perusahaan-perusahaan swasta seperti TIKI, JNE, PT. Repex Perdana Internasional bekerja sama dengan Federal Express, DHL, EXL Express, Cipaganti, TNT, Pandu Siwi dan jasa pengiriman lainnya.

Pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.Dapat dipahami bahwa Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia.

b) Sejarah PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua, yang diawali dalam bentuk tertulis.

Komunikasi secara tertulis dalam bentuk surat menyurat diperkirakan telah berkembang di Hindia Belanda (Indonesia) sejak zaman kerajaan Sriwijaya. Letak kerajaan besar itu berdekatan dengan pantai serta muara sungai yang dapat dilayari, sehingga merupakan unsur yang menunjang berkembangnya komunikasi dengan negara-negara tetangga antara lain Muangthai dan Kamboja.¹⁵

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, pertama kali didirikan di Batavia oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan Pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan maka empat tahun kemudian di dirikan kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan Pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan Pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph, Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan

¹⁵Bidotimser Sitohang, dkk, Laporan Praktek Kerja Lapangan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Medan, (Medan: 2009), 7.

pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (*PN Postel*). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor Pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi, dan teknologi jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 kantor pos online serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

c) Dasar Hukum PT Pos Indonesia

Ada beberapa dasar hukum PT Pos Indonesia diantaranya:

- (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.
- (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perusahaan Perseroan.
- (3) Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro menjadi Perusahaan (Persero).
- (4) Anggaran Dasar PT Pos Indonesia yang tercantum dalam akta Notaris Sutjipto, S.H Nomor 17 tanggal 20 Juni 1995 tentang Pendirian Perusahaan Persero PT Pos Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan akta Notaris Sutjipto, S.H Nomor 89 tanggal 21 September 1998 dan Nomor 111 tanggal 28 Oktober 1998 Jawatan PTT (Pos, Telegram, dan Telepon) Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilalihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT dari pemerintahan militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai Hari

Bakti PTT dan yang kemudian menjadi Hari Bakti Parpostel.¹⁶

Ketentuan hukum Pos Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 38 tahun 2009 tentang Pos. Sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, penyelenggaraan pos dapat dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia, antara lain terdiri atas Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Namun yang sudah terdata saat ini baru BUMN yaitu PT. Pos Indonesia dan BUMS antara lain PT. KGP, PT. TIKI, JNE, sedangkan BUMD sementara koperasi belum terdata.

Berlakunya UU pos No. 38 tahun 2009 maka pengertian atau definisi pos sekarang tidak lagi pelayanan lalu lintas surat dan barang melainkan sudah meliputi layanan komunikasi surat tertulis dan/atau surat elektronik, paket, logistik, dan transaksi keuangan. Menurut UU tersebut penyelenggaraan pos dapat menjadi perusahaan publik atau perusahaan terbuka setelah mendapat izin dari menteri. Selain itu berlakunya UU Pos ini juga membawa perubahan terhadap penyelenggaraan pos, dimana kondisi saat ini terjadi diantara para penyelenggara jasa perposan. Masing-masing penyelenggara jasa pos menerapkan strategi pengembangan usaha yang dianggap paling unggul baik dari sisi pembangunan jaringan

¹⁶Sejarah Pos Indonesia, Pos.Purwakarta.wordpress.com diakses pada tanggal 15 September 2021

infrastruktur layanan berkualitas di berbagai wilayah maupun pemberian tarif yang kompetitif.

d) Hak dan Kewajiban Pos Indonesia

Hak Pos Indonesia terdapat dalam Pasal 29 UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pos berbunyi sebagai berikut:¹⁷

- (1) Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.
- (2) Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman di hadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat 1.
- (3) Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos.
- (4) Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁷Pasal 29 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

Kewajiban Pos Indonesia terdapat pada Pasal 30 dan 31 UU Nomor 28 tahun 2009 tentang Pos yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 30

Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan, kiriman.¹⁸

Pasal 31

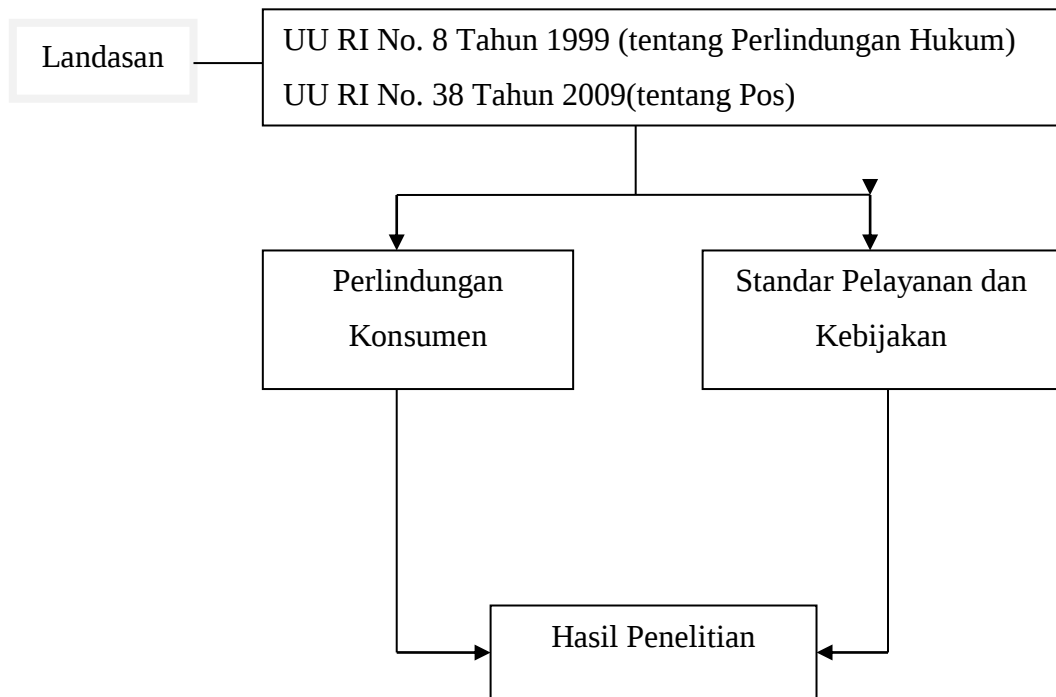
- (1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.
- (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos.
- (4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 tidak ditanggung oleh penyelenggara pos apabila :Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim atauKerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.

¹⁸Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

- (5) Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.
- (6) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.¹⁹

¹⁹Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

4. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Adapun pendekatan penelitian digunakan adalah pendekatan secara yuridis empiris yaitu pendekatan yang menganalisa dengan melihat kepada ketentuan yang berlaku kemudian dikaitkan dengan permasalahan yang dipaparkan penulis.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan mulai tanggal 29 November sampai dengan 29 Desember 2021. Adapun tempat penelitiannya yaitu PT. Pos Indonesia Cabang Masamba, yang bertempat di jalan poros Kappuna, Kec. Masamba kabupaten Luwu Utara.

C. Informan atau Subjek Penelitian

Informan/subjek penelitian adalah pihak yang dijadikan sebagai sumber perolehan data dalam suatu penelitian guna mengetahui data yang akan diteliti di kantor Pos. sedangkan, peran penelitian subjek itu sendiri memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang dibutuhkan melalui Kepala Cabang Kantor Pos Masamba dan pengguna jasa Pos Indonesia.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa sumber untuk mencari data sebagai pelengkap dalam penulisan yaitu meliputi 3 sumber:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian langsung melalui wawancara serta menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa di PT POS Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder yakni bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer. Data ini dapat berupa buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

c. Data Tersier

Sumber data tersier merupakan sumber data penunjang, meliputi bahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap sumber data primer dan sumber data sekunder seperti kata-kata yang butuh penjelasan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan lainnya dari media internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap fakta-

fakta yang ada di lapangan terkait bagaimana Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia cabang Masamba dengan hanya mengamati, melihat tanpa melakukan wawancara.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara dilakukan secara terbuka dengan daftar pertanyaan, dimana dalam daftar pertanyaan tersebut hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan yang bertujuan untuk mengetahui dan menggali informasi tentang perlindungan hukum atas barang yang rusak dan hilang.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu suatu pengumpulan data untuk diperoleh data dokumentasi sebagai bukti pelaksanaan penelitian.

F. Analisis Penelitian

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola atau dikategorikan dalam uraian dasar. Data yang diperoleh melalui wawancara terlebih dahulu diadakan pengolahan dan analisis secara kualitatif terhadap hasil wawancara,

dokumentasi. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif.

Penulis mengolah data dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif, karena di dalam menganalisis data digunakan cara berfikir induktif. Metode berfikir induktif adalah metode yang digunakan dalam berfikir dengan bertolak dari hal-hal khusus ke umum.

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai perlindungan hukum atas barang yang rusak dan hilang di PT. POS Indonesia Cabang Masamba.

G. Defenisi Istilah

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam penggunaan istilah yang terdapat dalam karya ilmiah ini, maka penulis perlu untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat didalamnya, antara lain:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan

oleh hukum.¹Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.³

2. Barang Rusak atau Hilang

Barang merupakan benda, sesuatu yang berwujud cair, benda keras dan sebagainya. Hilang adalah tak ada lagi, tidak kelihatan, lenyap, meninggal. Sedangkan rusak adalah sudah tidak utuh atau tidak baik lagi seperti pecah, hancur, tidak teratur lagi, dan sebagainya, dalam arti kiasan bermacam-macam maksudnya, seperti: sudah tidak baik lagi dan sebagainya, sangat menderita, sedih, buruk, tabiatnya.

3. Konsumen

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau

¹Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 54.

²C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 102.

³Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), 10.

konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁴ Pengertian konsumen menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.⁵

4. PT Pos Indonesia

PT Pos Indonesia merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang modal atau sahamnya paling sedikit 51% dimiliki oleh pemerintah, yang tujuannya mengejar keuntungan. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos.⁶

⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 2.

⁵Philip Kotler, *Principles of Marketing*, (Jakarta: Erlangga, 2000), 166.

⁶Pos Indonesia, Wikipedia.org diakses pada tanggal 10 September 2021.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

Masamba, dengan luas wilayah 1.068,85 Km² berada di tengah wilayah kabupaten Luwu Utara. Posisi yang strategis ini menjadikan kota Masamba sebagai kecamatan yang ideal untuk dijadikan ibukota kabupaten Luwu Utara. Kecamatan ini berbatasan dengan kecamatan Rampi di bagian utara, kecamatan Mappedeceng dan kecamatan Malangke merupakan batas di bagian timur dan selatan. Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan kecamatan Baebunta.

Pemerintah kecamatan Masamba membawahi 4 kelurahan, 15 desa dan 2 Unit Pemukiman Transmigrasi. Kecamatan ini berada pada wilayah dengan topografi yang beragam. Sebagian desa berada pada wilayah dengan topografi yang datar dan sebagian lainnya berada pada wilayah dengan topografi berbukit-bukit. Keseluruhan wilayah kecamatan Masamba berada pada ketinggian antara 50 sampai 300 meter di atas permukaan laut. Masamba terletak pada jalur Trans-Sulawesi yang menghubungkan Sulawesi Selatan dengan Sulawesi Tengah (poros Palopo- Poso) dan Sulawesi Tenggara (poros Palopo – Kolaka). Masamba memiliki sebuah Bandar udara yang berada di pusat kota yaitu Bandar Udara Andi Djemma.¹

¹<https://masamba.luwuutarakab.go.id/keadaan-geografis-kecamatan-Masamba-Luwu-Utara>, diakses tanggal 6 Desember 2021

Kota masamba memiliki visi “Masamba kota berbunga dengan Pelayanan yang ramah, cepat dan responsif”. Sedangkan misi yang hendak diwujudkan adalah:

1. Proses administrasi perkantoran yang lebih baik.
2. Meningkatkan koordinasi antar SKPD, Pemerintah desa, dan lembaga adat.
3. Membangun sinegritas pemberdayaan Masyarakat dalam tata kelola lingkungan yang aman, bersih, indah,sehat dan nyaman.

B. Kantor Pos Masamba

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Masamba yang beralamat di Jalan poros Kappuna, Masamba.Kantor Pos Masamba merupakan penyedia jasa layanan pengiriman barang, rekening listrik, PDAM, dan lain sebagainya.

1. Jadwal Pelayanan

Adapun jadwal pelayanan kantor pos Masamba yaitu pada hari senin sampai hari Kamis buka pada jam 08.00 sampai 17.00, pada hari Jum'at buka pada jam 7.30 sampai 17.00, dan di hari Sabtu buka pada jam 08.00 sampai 17.00.

2. Visi dan Misi Pelayanan

Kantor Pos Masamba memiliki visi yaitu Pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Sedangkan misi yang hendak diwujudkan ialah sebagai berikut:

- 1) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai baik.
- 2) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
- 3) Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- 4) Berkomunikasi untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.

3. Penampilan Petugas dalam Melayani Pelanggan

Penampilan petugas pelayanan di kantor pos Masamba berpenampilan sangat rapi. Berdasarkan wawancara dengan bapak Arasbeliau mengungkapkan bahwa :

“untuk hal kerapian di kantor Pos Masamba menggunakan Seragam dengan jadwal pada hari senin sampai kamis memakai seragam orange, di hari Jum’at menggunakan baju bebas asalkan sopan dan pada hari Sabtu sama juga dengan yang hari jum’at.”²

Hal itu sesuai dengan apa yang peneliti temukan ketika berkunjung ke Kantor Pos Masamba.

4. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman Kantor Pos Masamba lokasinya kurang begitu bagus dikarenakan tidak adanya lahan parkir khusus bagi para pengunjung sehingga kendaraan pengunjung terkena panas. Masuk ke dalam kantor pos tampilan yang ada di dalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang cukup luas dan juga banyaknya

²Aras, kepala cabang PT.Pos Indonesia cabang Masamba,wawancara, tanggal 29 November 2021.

tempat duduk bagi para pelanggan yang menunggu antrian untuk dilayani.

5. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di Kantor Pos Masamba kedisiplinan petugas jaga loket sangatlah baik, hal itu terlihat dari kesiapan para pelayanan yang di depan dari jam buka dan bahkan pada saat jam istirahat pelayanan tetap berjalan. Hal itu menunjukkan bagaimana pelayanan pos yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi pelanggan. Para pelanggan menyambut dengan baik akanhal itu yang dimana ada sebagian pelanggan yang hanya memiliki waktu pada jam tersebut untuk pergi ke kantor pos Masamba.

6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelayanan di Kantor Pos Masamba saat ini terlihat dari adanya 3 loket pelayanan yang ada di depan dan ada satu costumer service. Dari loket itu memiliki pekerjaan sendiri-sendiri, dimana loket itu terdiri dari satu loket untuk pengiriman barang, loket pembayaran, dan surat menyurat. Meskipun masih ada saja pelanggan yang salah loket akan tetapi langsung diarahkan oleh petugas loket yang berada di depan.

7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada di kantor Pos Masamba adalah dengan menggunakan komputer guna mendukung

sistem online yang diterapkan oleh pihak pos dalam sistem pelayanannya. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan kantor pos Masamba jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Masamba dalam Pengiriman Barang yang Rusak dan Hilang

Perlindungan hukum merupakan sebuah kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya. Adapun kaitannya dengan konsumen yaitu hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari hal yang mengakibatkan tidak tercapainya hak-hak tersebut. Dalam suatu keadaan tertentu, setiap orang dalam keadaan sendiri maupun berkelompok pasti akan menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen daripada produsen yang relatif lebih kuat akan berbagai hal, contohnya dari segi ekonomi ataupun pengetahuan. Produsen yang memproduksi barang sedangkan konsumen membeli produk yang telah tersedia di pasaran. Ada banyak macam perlindungan konsumen, misalkan perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, hak dilayani dengan baik, hak atas kenyamanan, ataupun hak untuk mendapatkan barang dan jasa yang layak. Adanya hak dan perlindungan konsumen disebabkan oleh faktor bahwa konsumen merupakan pelaku ekonomi yang penting. Apabila barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan, maka kepuasan

konsumen akan menjadi minimal sehingga terjadi ketimpangan dalam perekonomian maupun produksi suatu barang dan jasa.

Pada dasarnya keberadaan PT. Pos Indonesia merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional.³

Konsumen sebagai pemakai barang dan jasa memerlukan suatu perlindungan hukum yang jelas dalam mendapatkan kepuasan serta kelayakan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang no. 8 tahun 1999 pasal 1 butir 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Oleh karena itu, dalam semua pemakaian produk dan jasa oleh konsumen, konsumen berhak memperoleh suatu kepastian hukum.

Bahwa perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat

³Posindonesia.co.id. Pos Indonesia, <https://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/> diakses pada tanggal 7 Desember 2021

dijelaskan sebagai berikut:⁴ 1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termaksud persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Dalam pasal 2 Undang-Undang no. 8 tahun 1999 berisi tentang asas perlindungan konsumen yangmana dalam pasal tersebut menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Oleh karena itu dalam perlindungan konsumen seharusnya setiap aspek baik produsen maupun pasar serta pemerintah sangat diperlukan dan selalu mengarah pada asas tersebut.

Guna melindungi konsumen PT. Pos Indonesia cabang Masamba yang merupakan pelayanan pengiriman barang yang melakukan perjanjian kerja sama dalam melakukan pengiriman berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku. Dalam perjanjian keagenan, disebutkan tentang konsumen yang di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan terhadap konsumen

⁴Posindonesia.co.id. Syarat dan ketentuan Internasional, <https://www.posindonesia.co.id/index.php/syarat-danketentuan-internasional/diakses> pada tanggal 3 Januari 2022

pengguna jasa PT. Pos menurut undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sama dengan Perlindungan terhadap konsumen lainnya. Hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa PT. Pos yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kantor Pos Masamba memberikan perlindungan hukum terhadap konsumennya. Dalam hal ini terdapat dalam pasal 26-27 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, menyatakan bahwa:

Pasal 26

“ setiap orang berhak mendapatkan layanan pos”.

Pasal 27

- 1) Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima.
- 2) Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.⁵

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Bapak Aras selaku kepala cabang kantor pos Masamba bahwa :

“ perlindungan hukum untuk konsumen di kantor pos Masamba dalam pengiriman barang yang rusak ataupun hilang adalah tanggung jawab penuh dari Kantor Pos Masamba, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang tentang Pos. Kantor Pos Masamba melindungi hak-hak semua konsumennya, serta memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kecewa akan pelayanan di Kantor pos Masamba. Kantor pos Masamba menanggapi semua keluhan konsumen agar nantinya konsumen merasa aman dan nyaman.”⁶

⁵Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Pasal 26 dan Pasal 27

⁶Aras, kepala cabang PT. Pos Indonesia Masamba, wawancara, tanggal 29 November

Ketika pelaku usaha mempersulit atau bahkan enggan untuk bertanggung jawab terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke badan peradilan dimana konsumen berada. Hal seperti ini tercantum dalam pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) didirikan sebagai jalan keluar untuk menghindari penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum. Beracara di peradilan umum memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit sedangkan dalam penyelesaian sengketa konsumen dibutuhkan hukum acara yang cepat dan murah.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat 1 UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Menurut ketentuan pasal 90 Keppres No. 9 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur BPSK telah diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 06/M-DAG/PER/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tanggal 17 Februari 2017.⁷

Menurut pasal 49 ayat (3) dan ayat (4) UUPK, keanggotaan BPSK terdiri dari 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga)

⁷ <https://www.djkn.Kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-undang-undang-hak-tanggungan.html> (diakses pada tanggal 20 November 2022)

orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang sehingga jumlah BPSK minimal 9 (sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Pasal 50 UUPK menjelaskan setelah terpilih anggota BPSK kemudian diisi struktur organisasi yang terjadi dari seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat.

Berkenaan dengan pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai berikut :⁸

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan hukum.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan pengawasan terhadap penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

⁸ Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52 jo. Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli/dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 jo. Kemenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari dari suasana yang formal. UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.

Beberapa tahapan dalam pengajuan gugatan sampai pada tahap keputusan dan eksekusi putusan akan dijelaskan sebagai berikut :⁹

1. Tahap Pengajuan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah lanjut usia sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga negara asing.

Permohonan diajukan secara tertulis, kepada sekretariat BPSK, maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon, dan jika permohonan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan pasal 16 Kemenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001) atau permohonan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka ketua BPSK harus memnaggil pelaku usaha secara tertulis disertai

⁹ Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1 (Juni 2018): 33, <https://core.ac.uk>

dengan kopi permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama. Jika pada hari yang ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usahasekali lagi tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa harus disetujui pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi dan mediasi, maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika yang dipilih para pihak adalah arbitrase, maka ketentuannya para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang terpilih memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.³⁷ Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung diterimanya permohonan.

2. Tahapan Persidangan

Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksisaksi beserta saksi ahli, dan bila diperlukan menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundangundangan di bidang perlindungan konsumen. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

Di setiap tingkat dalam proses konsiliasi, konsiliator dapat mengajukan proposal penyelesaian sengketa. Konsiliator dapat melakukan proses konsiliasi yang dianggapnya layak, dengan mempertimbangkan faktor-faktor antara lain sebagai berikut: a) Situasi dan kondisi dari kasus tersebut; b) Keinginan para pihak, termasuk keinginan yang diucapkan para pihak secara lisan; dan c) Kebutuhan untuk diproses cepat. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti rugi atau tindakan

tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam proses mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Beberapa prinsip mediasi adalah bersifat sukarela atau tunduk pada kesepakatan para pihak, pada bidang perdata, sederhana, tertutup dan rahasia, serta bersifat menengahi atau bersifat sebagai fasilitator. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator bisa melakukan permediasian antara konsumen dan pelaku usaha secara terpisah (kaukus). Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat mengefektifkan mediasi di antara para pihak yang bersengketa. Dalam proses mediasi ini mediator harus mampu berperan sebagai berikut: a. Mendekatkan persamaan kepentingan dan meminimalkan perbedaan kepentingan; b. Menciptakan pertemuan yang kondusif, akrab dan terarah (fokus) pada substansi masalah; c. Tidak mempromosikan diri sebagai orang yang memutuskan dan tidak menilai benar atau salah; d. Mendiagnosa substansi masalah mengidentifikasi masalah dan kemungkinan solusi yang dapat diterima oleh para pihak; e. Menawarkan usulan atau pilihan yang dapat diterima oleh para pihak; f. Menawarkan usulan atau pilihan pemecahan masalah kepada para pihak; g. Turut membantu pelaksanaan akta kompromi yang dihasilkan.

Seperti halnya dalam konsiliasi, proses mediasi ini atas permintaan para pihak, mediator dapat meminta bukti baik surat dan/atau dokumen lain, yang mendukung kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal terkait dengan sengketa. Jika proses mediasi menghasilkan kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak.

Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara deskriptif, meliputi sebagai berikut: a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; b) Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan; c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; d) Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa; e) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan bersama antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak.

Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjustifikasi privat. Di dalam uu arbitrase pengertian arbitrase adalah “cara penyelesaian suatu perkara sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”¹⁰ Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa paling formal untuk penyelesaian sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses perkara ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan pengertian tersebut, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undang arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.¹¹ Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain: a) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak b) Dapat dihindari keterlambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif. c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya

¹⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase

¹¹ Republik Indonesia, Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase, Pasal 1 Butir 3

mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil; d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase; e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota mejelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua.¹² Pada persidangan pertama ketua majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Dalam hal demikian, maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila pelaku usaha dan/atau konsumen tidak hadir majelis memberikan kesempatan pertama

¹² Pemerintah Republik Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 35 Ayat (3)

maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha, dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan kedua belah pihak tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya, jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan.

3. Tahap Putusan

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas dua jenis putusan, yaitu :

- a) Putusan BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi Putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
- b) Putusan BPSK dengan cara arbitrase Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak berhasil kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (voting).¹³ Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau dengan cara mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis. Keputusan mejelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif.

Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran akibat mengonsumsi barang yang

¹³ Pemerintah Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001*, Pasal 39

diperdagangkan, dan/atau kerugian konsumen atas jasa yang dihasilkan.¹⁴ Manakala gugatan dikabulkan maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dapat berupa pemenuhan:

- (1) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam putusan Bentuk ganti kerugian tersebut dapat berupa: (a) Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatannya. (b) Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. (c) Ganti kerugian tersebut dapat pula ditujukan sebagai penggantian kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita, dan sebagainya.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Sanksi administratif dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap: (a) Tidak dilaksanakannya pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita konsumen; (b) Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan; (c) Pelaku usaha yang tidak

¹⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 Ayat (1).

dapat menyediakan fasilitas jaminan purna-jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya, serta pemberian jaminan garansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan ini berlaku baik terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang atau jasa.

Gugatan kerugian secara perdata, tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Ganti kerugian yang dapat digugat oleh konsumen maupun yang dapat dikabulkan BPSK adalah ganti kerugian yang nyata/riil yang dialami konsumen. UUPK tidak mengenal gugatan immateriil, yaitu gugatan ganti kerugian atas hilangnya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan, kenikmatan, nama baik dan sebagainya. Oleh sebab itu, majelis BPSK dilarang mengabulkan gugatan immateriil yang diajukan konsumen. Sebaliknya dalam upaya melindungi konsumen, UUPK memberi wewenang kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk dibayarkan kepada konsumen.

Ganti kerugian berupa sanksi administratif adalah berbeda dengan ganti kerugian yang nyata atau riil yang dialami konsumen yang digugat melalui BPSK. Majelis BPSK selain mengabulkan gugatan ganti kerugian nyata dialami konsumen juga berwenang menambahkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif tersebut. Besarnya ganti kerugian tersebut tergantung pada nilai kerugian konsumen akibat

memakai, menggunakan, atau memanfaatkan barang atau jasa produsen atau pelaku usaha.

Perlu diperhatikan sesuai dengan ketentuan Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berwenang menjatuhkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif ini, hanya dapat dibebankan kepada pelaku usaha jika penyelesaian sengketa dilakukan dengan arbitrase saja. Hal ini dapat dimengerti karena putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi semat-mata dijatuhkan berdasarkan surat perjanjian perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif tidak diperlukan.¹⁵

Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan/atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK. Apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut

¹⁵ Pemerintah Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001*, Pasal 37 Ayat (1) dan (2).

selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah sampai batas waktu untuk menjalankan putusan dianggap menerima putusan. Apabila selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana tertuang dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan BPSK merupakan putusan final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK ini, dapat dimintakan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan. Mengacu pada ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK maupun pasal 42 (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK adalah final dan mengikat dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya Pasal 56 Ayat (2) UUPK masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK diberitahukan. Permasalahan timbul

karena UUPK tidak menegaskan secara limitatif luas lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK.

Dalam sistem peradilan di negara ini, implementasi instrumen hukum keberatan ini membingungkan dan menimbulkan berbagai persepsi, terutama para hakim, manakala tidak ada panduan yang jelas dan konsisten terhadap penafsiran undang-undang, apalagi jika pedoman untuk melaksanakan undang-undang tersebut tidak tersedia di pengadilan. Oleh karena itu, timbul disparitas putusan terhadap suatu sengketa konsumen yang pada dasarnya merupakan suatu upaya keberatan terhadap putusan BPSK, yang mengakibatkan pada dewasa ini, dalam implementasinya tidak konsistensi dan kesatuan pendapat dari berbagai putusan pengadilan.

D. Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Masamba Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian dalam Pengiriman Barang yang Menyebabkan Rusak dan Hilangnya Barang

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik PT. Pos Indonesia tentulah berhubungan dengan orang dalam hal ini pengguna jasa pos. Dengan demikian, timbul suatu perjanjian yangmana pihak pengirim berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan pihak pos berkewajiban untuk mengirimkan baik surat, uang atau barang milik konsumen dari satu tempat ke tempat lain dengan aman dan selamat sampai tujuan. Mengingat PT. Pos Indonesia bergerak dalam bidang jasa, oleh karena itu faktor penting yang harus diperhatikan ialah bagaimana kepercayaan pengguna jasa. Mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya barang yang

dikirim akan sampai dengan selamat di tujuan. Hal ini berhubungan dengan bagaimana tanggung jawab Kantor Pos Masamba dalam memberikan pelayanan jasa berupa paket kiriman pos.

Sebagai pelaku usaha sudah menjadi kewajiban Kantor Pos Masamba untuk memberikan pelayanan yang mumpuni, agar pihak pengirim memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada PT. Pos Indonesia. Salah satu perwujudan layanan tersebut ialah dengan menjaga keselamatan dan keutuhan barang yang dikirim agar tidak mengalami kerusakan ketika sampai ke tempat tujuan. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan Kantor Pos Masamba tidak selamanya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan tidak jarang barang yang dikirim melalui Kantor Pos Masamba mengalami kerusakan saat pengiriman berlangsung. Kerusakan dapat disebabkan karena lalainya pengawasan dari pihak Kantor Pos Masamba sendiri juga tidak bisa jadi kerusakan tersebut disebabkan karena bencana alam yang dimana hal tersebut terjadi diluar pengawasan pihak Kantor Pos dan mengakibatkan kerugian bagi pihak pengirim.

Pada pengiriman paket melalui PT. Pos Indonesia, jika terjadi kerugian maka pihak Pos akan bertanggung jawab. Fakta yang sering terjadi pada saat proses pengiriman, biasanya bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak pos akan tetapi pengirim sering kali ketika akan mengirim barang alamat, kode pos, dan penerima, pengirim tidak menulis secara lengkap di paket yang akan dikirim sehingga barang tersebut tidak sampai

ke tujuan. Dalam hal ini pihak pos akan mengganti rugi hanya biaya pengiriman bukan harga barang yang dikirim dengan syarat menunjukkan bukti pengiriman dan mengisi data pengaduan yang disediakan oleh pihak pos.

Dalam undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang pos menjelaskan secara rinci terkait dengan ganti rugi. Dimana besaran ganti rugi yang akan diberikan atas terjadinya kerugian pada pengiriman paket pos barang yaitu sebesar yang dipertanggungjawabkan dengan ketentuan apabila paket pos rusak, sepanjang kerusakan tersebut tidak mempengaruhi kegunaan isi paket pos maka pihak pos hanya mengganti sebagian dari kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. Demikian pula dengan halnya apabila isi kiriman hanya sebagian yang hilang, maka ganti rugi diberikan untuk sebagian yang hilang tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Aras bahwa :

“Mengenai tanggung jawab, PT. Pos Indonesia harus memberikan sejumlah uang ganti rugi. Ganti rugi yang diberikan dalam bentuk asuransi paket pos. Layanan asuransi ini diselenggarakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan perlindungan kepada konsumen. Ganti rugi yang diberikan oleh pihak pos hanyalah atas kerugian yang nyata-nyata diderita karena rusak atau kehilangan barang kiriman atas kesalahan pihak pos.”¹⁶

Upaya hukum yang dilakukan konsumen terhadap kerusakan barang yang dikirim yaitu dengan meminta ganti rugi sesuai dengan nilai barang

¹⁶Aras, kepala cabang PT. Pos Indonesia Masamba, wawancara, tanggal 29 November 2021

yang dikirim dengan jalan musyawarah dengan pihak Kantor Pos Masamba. Dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 disebutkan bahwa:

Pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. Kehilangan kirimam
- b. Kerusakan isi paket
- c. Keterlambatan kiriman
- d. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.¹⁷

Dalam wawancara yang dilakukan dengan kepala cabang kantor pos Masamba, mengatakan bahwa :

“Kantor Pos Masamba akan bertanggung jawab mengganti barang konsumen yang rusak ataupun hilang akan tetapi barang tersebut harus diperiksa dahulu apakah barang tersebut layak untuk diganti atau tidak dan dicek kembali nomor resi barang. Semuanya harus melewati prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kantor Pos Masamba, hal ini dilakukan karena mencegah rasa diskriminasi terhadap Kantor Pos Masamba sendiri. Kantor Pos cabang Masamba pernah mengalami masalah yang berkaitan dengan pengiriman barang yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian.”¹⁸

Pada umumnya pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang timbul karena :

- a. Keadaan memaksa.
- b. Cacat barang itu sendiri
- c. Kesalahan atau kelalaian pengirim.

¹⁷Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Pasal 28

¹⁸Aras, kepala cabang PT. Pos Indonesia Masamba, wawancara, tanggal 29 November 2021

- d. Keterlambatan tibanya barang di tempat tujuan karena keadaan memaksa dalam hal ini barang tidak rusak atau tidak hilang.

Ketika terjadi kerugian yang diakibatkan karena keadaan memaksa, maka pihak pengangkut harus membuktikan bahwa keadaan memaksa ada dua cara. Adapun kedua cara tersebut yaitu dengan:

- a. Membuktikan apakah pengangkut memang benar-benar melakukan kesalahan, pembuktian itu disebut dengan pembuktian obyektif.
- b. Membuktikan apakah pengangkut telah berusaha secara maksimal untuk mencegah terjadinya kerugian tersebut. Pembuktian itu disebut dengan pembuktian subyektif.

Dari kedua cara pembuktian tersebut, yang digunakan adalah pembuktian subyektif,¹⁹ ketentuan Pasal 468 ayat (2) KUHD.

Pada pengangkutan melalui PT. Pos Indonesia mengadakan pengurangan atau pembatasan tanggung jawab, diantaranya PT. Pos Indonesia tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan ganti rugi tidak diberikan keuntungan yang tidak diperoleh yang disebabkan karena adanya kekeliruan dalam penyelenggaraan pos. Ketentuan tersebut terdapat terdapat di dalam pasal 2 ayat (1) dan (7) UU No. 38 tahun 2009. Dalam hal ini pertanggungjawaban terbagi menjadi dua antara lain:

1. Pengiriman paket pos barang yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia sendiri

¹⁹Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid III, (Jakarta: Rajawali, 1981), 31.

Sebagai pengangkut maka PT. Pos Indonesia berkewajiban menjaga keselamatan paket pos sejak paket pos diterimanya sampai diserahkan kepada penerima. PT. Pos Indonesia bertanggungjawab atas terjadinya kehilangan dan kerusakan paket pos yang tampak dari luar yang terjadi karena kesalahan dan atau kelalaian sendiri. Seluruh pengiriman barang melalui paket pos barang berhak mendapat layanan asuransi paket pos barang dan wajib untuk mengikutinya dengan ketentuan bahwa setiap pengiriman paket pos barang secara otomatis untuk asuransi ongkos kirim dan asuransi nilai barang.

Asuransi ongkos kirim adalah asuransi yang besarnya ganti rugi ditentukan sebesar 5 kali ongkos kirim untuk jenis paket pos exspress dan 1 kali ongkos kirim untuk jenis paket pos biasa. Asuransi nilai barang adalah asuransi yang besarnya ganti rugi ditentukan dari harga barang yang dinilai berdasarkan nota pengiriman. Jaminan asuransi paket pos barang akan mulai berlaku sejak pengirim paket pos melunasi biaya ongkos kirim sekaligus dengan membayar premi asuransi sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan menyerahkan barang kirimannya kepada pihak pos setempat dan akan berakhir pada saat barang kirimannya tersebut telah sampai dengan keadaan yang sama pada saat akan dikirimkan dan diterima oleh penerima alamat tujuan atau yang dikuasakan untuk menerima barang tersebut. Dalam prakteknya, besar ganti rugi ditentukan oleh Direktur Operasional PT. Pos Indonesia dan dengan mempertimbangkan harga paket pos serta kerugian yang diderita.

2. Pengiriman paket pos yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia

Sebagai penerima kuasa, PT. Pos Indonesia bertanggungjawab kepada pengirim yang berkedudukan sebagai pemberi kuasa atau urusan yang diserahkan kepadanya. PT. Pos Indonesia bertanggungjawab atas terjadinya kerugian yang disebabkan oleh:

- a. Kesalahan dan kelalaian PT. Pos Indonesia.
- b. Kesalahan dan kelalaian pengangkut, dengan siapa PT. Pos Indonesia mengadakan perjanjian pengangkutan. Pengangkutan tersebut berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 37 tahun 1985 tentang pertanggungjawaban.

Melihat ketentuan mengenai tanggung jawab tersebut, maka dapat dikatakan bahwa PT. Pos Indonesia mengadakan pembatasan mengenai tanggungjawab ganti rugi, adapun pembatasan tersebut adalah:

- a. PT. Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas terjadinya keterlambatan kecuali untuk paket pos barang esok sampai dan pos paket barang kilat khusus.
- b. Ganti rugi tidak diberikan untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh sebagaimana ditentukan dalam pasal 12 ayat (7) Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

Berdasarkan pasal 48 Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 1985, PT. Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas terjadinya kehilangan dan kerusakan pada pengiriman paket pos barang apabila:

- a. Tidak diajukan permintaan untuk memperoleh ganti rugi dalam waktu 1 tahun dihitung mulai hari berikut sesudah hari pengeposan kiriman itu

atau jika dalam masa itu tidak diajukan pengaduan tentang kiriman tersebut.

- b. Kiriman tidak dapat lagi diusut karena naskah yang bertalian telah binasa akibat bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain diluar kemampuan manusia.
- c. Penyerahan kiriman kepada yang tidak berhak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian yang berhak.
- d. Seluruh atau sebagian isinya dikenakan peraturan larangan yang dimaksud Pasal 26 dan Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 1985.
- e. Kiriman itu disita oleh pihak yang berwenang.
- f. Kehilangan atau kerusakan kiriman akibat bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain diluar kemampuan manusia.
- g. Besarnya harga tanggungan kiriman lebih tinggi dari harga sebenarnya atau dari harga pengganti yang layak dari isi kiriman.

Dari ketentuan-ketentuan tersebut di atas terlihat banyaknya pembatasan-pembatasan terhadap tanggungjawab PT. Pos Indonesia sebagai pihak pelaku usaha. Meskipun sebagaimana dari ketentuan tersebut patut dibenarkan karena memang terjadinya diluar kehendak manusia. Namun sebagaimana dari ketentuan tersebut masih kita pertanyakan apakah hal tersebut memang terjadi karena keadaan yang memaksa atau karena kesengajaan atau kelalaian dari pihak pos sendiri.

Pelaku usaha harus menunjukkan itikad baiknya dengan tidak mencantumkan ketentuan-ketentuan yang memberatkan kepada pengirim paket pos barang, sehubungan dengan tanggungjawab pelaku usaha dapat dilihat pada ketentuan Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal penting yang dapat diingat bahwa pelaku usaha harus bertanggungjawab atas semua kerugian konsumen, pelaksanaan ketentuan ini tentu saja mempertimbangkan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan begitu pihak pos selalu bertanggungjawab ketika ada kesalahan yang disebabkan oleh pihak pos dan merugikan pengguna jasa pos, penggantian ganti rugi dilakukan paling cepat sehari dan paling lambat 30 hari. Dalam hal ganti rugi konsumen menggunakan bukti pengiriman untuk dijadikan dasar yang dapat menuntut ganti rugi kepada pihak Pos Express. Dalam Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos telah mengatur secara lengkap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia.

E. Penyelesaian Perselisihan Akibat Kelalaian PT. Pos Indonesia Cabang Masamba terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang

Berdasarkan pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan bahwa, “ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Kantor Pos Masamba sebagai pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen jika terjadi perselisihan

dengan konsumen yang menyampaikan keluhannya. Penyelesaian perselisihan antara Kantor Pos Masamba dengan konsumen dilakukan dengan musyawarah. Penyelesaian perselisihan dalam pengiriman barang yang rusak dan hilang dilakukan dengan cara konsumen melapor kepada Kantor Pos Masamba bahwa barang yang diterimanya mengalami kerusakan. Selanjutnya, Kantor pos Masamba akan memeriksa apakah benar bahwa barang itu layak dikatakan rusak dan juga pihak kantor pos akan memeriksa nomor resi barang serta menyelidiki apakah itu kesalahan dari Pos atau bukan.

Kantor pos Masamba sebagai pelaku usaha akan memberikan jaminan ganti rugi jika terjadi kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman barang. Sehingga barang yang dikirim melalui kantor pos Masamba mendapatkan jaminan atas layanan purna jual yang sudah terstandarisasi. Adapun cara mengajukan klaim ganti rugi atas barang yang rusak atau hilang di Kantor pos Masamba sebagai berikut:

- 1) Pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim harus mengisi formulir pengaduan. Pengaduan atas kerusakan dan kehilangan paket dilakukan maksimal dua hari setelah paket diterima. Klaim ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan paket paling lambat tujuh hari setelah pengaduan diterima.
- 2) Formulir harus diisi dengan lengkap sesuai dengan petunjuk yang ada pada formulir dengan disertakan lampiran foto copy identitas pelapor.

- 3) Mengisi dengan lengkap formulir pengajuan tuntutan ganti rugi. Formulir pengajuan tuntutan ganti rugi dilakukan paling lambat tujuh hari setelah tanggal pengaduan dilakukan.
- 4) Formulir pengajuan tuntutan ganti rugi harus dilengkapi dengan lampiran foto copy identitas diri pengadu, resi kiriman, faktur/nota pembelian atau bukti pembayaran yang berkaitan dengan kiriman paket.
- 5) Selanjutnya pengajuan ganti rugi akan diproses lebih lanjut oleh Kantor Pos.
- 6) Pembayaran ganti rugi akan dibayarkan oleh kantor pos paling lambat 14 hari setelah tanggal diajukannya pengajuan tuntutan ganti rugi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Ibu Darmi saat ditanya mengenai bagaimana ganti rugi yang diberikan pihak Kantor Pos Masamba, dijumpai informasi sebagai berikut:

“suatu hari saya datang ke Kantor Pos untuk mengajukan ganti rugi karena barang yang saya kirim ternyata hilang, kemudian saya diarahkan untuk mengisi formulir pengaduan dulu terus disuruh menunggu untuk dihubungi kembali. Ketika sudah dihubungi katanya itu kesalahan dari pihak bandara dan pihak bandara mengatakan yang sebaliknya, jadi tidak ada ganti rugi karena katanya itu bukan kesalahan dari pihak pos”.²⁰

Selanjutnya di lain hari, wawancara yang dilakukan dengan ibu Jusri tentang bagaimana pemberian ganti rugi yang diberikan pihak Kantor Pos Masamba, didapatkan informasi sebagai berikut:

“Iya karyawannya bilang memang ada ketentuan-ketentuan untuk mendapatkan ganti rugi. Kalau pengajuannya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di Kantor Pos yah tidak bisa, untung saya dulu barangku cuman terlambat sampai”.²¹

²⁰Darmi, pengguna jasa di Kantor Pos Masamba, wawancara, tanggal 13 Januari 2022.

²¹Jusri, pengguna jasa di Kantor Pos Masamba, wawancara, tanggal 17 Januari 2022

Kepala cabang kantor pos Masamba mengatakan bahwa Kantor Pos Masamba memiliki kebijakan bahwa ganti rugi pengiriman barang yang rusak dan hilang tidak dapat dibayarkan jika terjadi hal hal sebagai berikut:

1. Pengirim melepaskan haknya kepada penerima berdasarkan Surat Kuasa Pengalihan Hak.
2. Pengajuan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.
3. Isi paket pos tidak sesuai dengan resi.
4. Paket pos berisi barang yang dilarang pengirimannya lewat kantor pos.
5. Kiriman paket pos dibuka atau diperiksa oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
6. Karena adanya force majeure.

Di bawah ini bentuk tanggung jawab ganti rugi kantor pos Masamba terhadap pengiriman barang yang rusak dan hilang.

1. Ganti rugi standar, yang tidak membayar *bea* jaminan ganti rugi, antara lain:
 - a) Hilang/rusak seluruhnya, diganti 10 (sepuluh) dikali biaya kiriman.
 - b) Hilang/rusak sebagian, diganti 5 (lima) dikali biaya pengiriman.
 - c) Terlambat, diganti 50% (lima puluh persen) dikali biaya kiriman.
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan, antara lain:
 - a) Hilang/rusak seluruhnya, diganti 100% (seratus persen) dikali nilai jaminan ganti rugi ditambah 10 (sepuluh) biaya kiriman.

b) Hilang/rusak sebagian, diganti 50% (lima puluh persen) dikali nilai jaminan ganti rugi ditambah 5 (lima) biaya pengiriman.

c) Terlambat, diganti 1,5 (satu koma lima) dikali biaya kiriman.

Besaran nilai jaminan ganti rugi adalah :

1. Barang baru sebesar harga pembelian berdasarkan *faktur*/bukti pembelian dengan maksimal Rp 10.000.000,- per item kiriman.
2. Barang bekas, barang seni budaya, akta otentik, dan barang pribadi lainnya maksimal Rp 3.000.000 – 5.000.000,-

Besaran *bea* jaminan ganti rugi adalah :

1. Jaminan ganti rugi standar tidak dipungut biaya (sudah include dengan tarif pengiriman).
2. Jaminan ganti rugi berdasarkan nilai jaminan ganti rugi sebesar 0,24% (nol koma dua puluh empat persen) dikali jaminan ganti rugi dengan ketentuan *bea* minimal Rp 300,- (tiga ratus rupiah)
3. *Bea* jaminan ganti rugi dibulatkan ke atas dalam kelipatan Rp 100,-

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab pihak kantor pos Masamba terjadi saat diterimanya barang kiriman sampai diserahkan kepada penerima barang di tempat tujuan. Dalam pasal 28 apabila terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima, maka sesuai dengan bunyi pasal 28 tentang Pos konsumen dapat melakukan klaim ganti rugi kepada pihak kantor pos Masamba.
2. Perlindungan konsumen merupakan suatu yang harus diberikan kepada semua masyarakat dan hal ini tidak lepas dari pengguna jasa pos. Bentuk perlindungan yang diberikan pihak PT. Pos Indonesia cabang Masamba kepada konsumen yaitu dengan membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur mengenai ganti rugi dalam pasal 7 huruf f dan g undang-undang tentang perlindungan konsumen tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen berupa uang atau barang seperti semula atas kerugian yang diderita konsumen.

B. Saran

1. Dalam proses memberikan ganti rugi kepada konsumen yang melakukan klaim, diharapkan kiranya ditindaklanjuti dengan cepat dan baik oleh pihak Kantor Pos Masamba agar pengguna jasa layanan pos tidak merasa kecewa dan menunggu terlalu lama atas

keluhan-keluhan klaim tersebut sehingga meningkatkan mutu dan kepercayaan masyarakat kepada PT. Pos Indonesia Cabang Masamba.

2. Pengirim surat dan barang sebagai konsumen selayaknya harus memahami akan fitur layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia sebelum memilih layanan yang akan digunakan. Konsumen dituntut untuk dapat mengerti akan hak dan kewajiban yang semestinya di dapat dan dilaksanakan. Hal ini sangat penting untuk mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi dari pihak penyedia jasa. Maka dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya, pengirim sebagai konsumen dapat mendapatkan layanan yang seharusnya di dapatkan. Namun jika terjadi kerugian maka pengirim surat dan barang juga bisa mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya.
3. PT. Pos Indonesia agar dapat memberikan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. Dan juga melakukan sosialisasi terhadap hak-hak atau perlindungan yang diberikan pada konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas apa hak mereka.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Kementrian, Agama RI. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*. Surabaya: Halim, 2014.
- Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2011.
- Kansil C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka, 1989.
- Kotler Philip. *Principles of Marketing*. Jakarta. Erlangga, 2000.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Mertokusumo Sudikno. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta. Liberti, 2003.
- Mertokusumo Sudikno. *Penemuan Hukum*. Bandung. Citra Aditya Bakti, 2009.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta. magister ilmu hukum program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Pieries, John., dan Wiwik Sri Widiarty. *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Pelangi Cendekia, 2007.
- Purbo, Onno W., dan Anang Arief Wahyudi. *Mengenal e-commerce*. Jakarta. Alex Media Computendo, 2000.
- Purwanto. *Administrasi Sarana dan Prasarana*. Yogyakarta. Uny Press, 2019.
- Purwodarminto WJS. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. cetakan XI. Jakarta. Balai Pustaka, 1999.
- Rahardjo Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti, 2000.

Rasyidin, Utang, dan Dedi Supriyadi. *Pengantar Hukum Indonesia dari Tradisi ke Konstitusi*. Bandung. Pustaka Setia, 2014.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok. Prenadamedia Group, 2018.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta. Edisi Revisi, 2006.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti, 2000.

Sitohang, Bidotimser. *Laporan Praktek Kerja Lapangan pada PT Pos Indonesia (PERSERO)*. Medan, 2009.

Soekardono. *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta. Rajawali, 1981.

Widjaja, Gunawan., dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Umum, 2003.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group, 2013.

B. Peraturan

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001

Pasal 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995 Tentang pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pos dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO).

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase

C. Skripsi

Nugroho, Dika Aji. *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus*, 2017

D. Jurnal

Yanto, Edi. “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia terhadap Pengiriman Barang Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 10, no. 1 (April 2019): 64. <http://journal.ummat.ac.id>.

Rahman, Arif. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum* Vol.2, No. 1 (Juni 2018) <https://core.ac.uk>

E. Website

Djkn.Kemenkeu.go.id, *kewenangan BPSK Memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi Pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan*, November 20, 2022

Masamba.luwuutarakab.go.id, *keadaan geografis kecamatan Masamba*, Desember 6, 2021

Pos Indonesia.co.id. *Sejarah Pos*, September 10, 2021

Pos Indonesia.co.id. *Pos Indonesia*, Desember 7, 2021

Pos Indonesia.co.id. *Syarat dan ketentuan Internasional*, Januari 3, 2022

Pos Purwakarta.wordpress.com. *Sejarah Pos Indonesia*, September 15, 2021

Wikipedia.org. *Pos Indonesia*, September 10, 2021

F. Wawancara

Aras, kepala cabang PT. Pos Indonesia Masamba, wawancara, tanggal 29 November 2021

Jusri, pengguna jasa di Kantor Pos Masamba, wawancara, tanggal 13 Januari 2022.

Darmi, pengguna jasa di Kantor Pos Masamba, wawancara, tanggal 17 Januari 2022.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama proposal penelitian skripsi berjudul:
"Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT.
Pos Indonesia Cabang Masamba"

yang ditulis oleh :

Nama : Ika Nurwahida

NIM : 17 0303 0018

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa proposal penelitian skripsi tersebut telah memenuhi
syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian/seminar proposal.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk diproses selanjutnya.

Pembimbing I



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP.19820124 200901 2 006

Pembimbing II



Nirwana Halide, S.HI., M.H
NIP. 19880106 201903 2 007

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : Eksemplar
Hal : Skripsi Ika Nurwahida

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo
Di-

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ika Nurwahida

NIM : 17.0303.0018

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

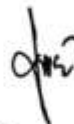
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang
Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba

Menyatakan, bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP. 19820124 200901 2 006

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : Eksemplar
Hal : Skripsi Ika Nurwahida

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo
Di-

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

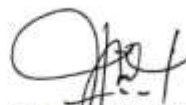
Nama : Ika Nurwahida
NIM : 17.0303.0018
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang
Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba

Menyatakan, bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Pembimbing II



Nirwana Halide, S.HL., M.H
NIP. 19880106 201903 2 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276
Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syarlah.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis tanggal empat bulan November tahun dua ribu dua puluh satu telah dilaksanakan Seminar Proposal mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ika Nurwahida
NIM : 17 0303 0018
Fakultas : Syariah
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum atas kerusakan dan kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba.

Dengan Pembimbing/Pengarah:

1. Nama : Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
(Pembimbing I)
2. Nama : Nirwana Halide, S.HI., M.H.
(Pembimbing II)

Dengan hasil Seminar Proposal:

- Proposal ditolak dan seminar ulang
- Proposal diterima tanpa perbaikan
- Proposal diterima dengan perbaikan
- Proposal tambahan tanpa seminar ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 November 2021

Pembimbing I

Dr. Anita Marwing, S.HI., M.H
NIP 19820124 200901 2 006

Pembimbing II

Nirwana Halide, S.HI., M.H
NIP 19880106 201903 2 007

Mengetahui,
Ketua Prodi HES

Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag
NIP 19701231 200901 1 049

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal penelitian skripsi berjudul Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba yang diajukan oleh:

Nama : Ika Nurwahida

NIM : 17 0303 0018

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah diseminarkan pada hari Kamis Tanggal 4 November 2021 dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan penguji, dinyatakan diterima untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP.19820124 200901 2 006

Pembimbing II

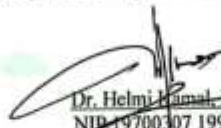


Nirwana Halid, S.HI., M.H
NIP. 19880106 201903 2 007

Mengetahui:

a.n. Dekan Fakultas Syariah

Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelambagaan



Dr. Helmi Hamal, M.HI
NIP.19700307 199703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Agatis Kel. Balandi Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276
 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id

PENGESAHAN DRAF SKRIPSI
NOMOR : 1241 /In.19/FASYA/PP.00.09/08/2021

Setelah memperhatikan persetujuan para pembimbing atas permohonan Mahasiswa yang diketahui oleh Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES), maka draf skripsi yang berjudul :

**Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di
 PT. Pos Indonesia Cabang Masamba.**

yang ditulis oleh Ika Nurwahida NIM 17 0303 0018, dinyatakan sah dan dapat diproses lebih lanjut.

Palopo, 23 November 2021
 An. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,


Dr. Helmi Karim, M. HI
NIP. 19700302 199703-2 001



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 18851/01311/SKP/DPMPTSP/XI/2021

- Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Ika Nurwahida beserta lampirannya.
- Menimbang : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/368/XI/Bakesbangpol/2021 tanggal 24 November 2021
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
 4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :
- Nama : Ika Nurwahida
 Nomor : 082394771389
 Telepon
 Alamat : Dsn Sumber Baru I, Desa Sumber Wangi Kecamatan Mappedeceng, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
 Sekolah / : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo
 Instansi
 Judul : Perlindungan Hukum Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. POS Indonesia Cabang Masamba
 Penelitian
 Lokasi : Kantor POS Masamba, Kelurahan Kappuna Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
 Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 29 November s/d 29 Desember 2021.
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di Masamba
 Pada Tanggal : 24 November 2021



KEPALA DINAS

AHMAD NANI ST

NIP : 196604151998031007

Retribusi : Rp. 0,00
 No. Seri : 18851

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pihak Pos

1. Apa saja jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos?
2. Pernahkah pihak pos menerima keluhan dari konsumen?
3. Apa saja keluhan dari konsumen?
4. Bagaimana sikap pihak pos dalam menanggapi keluhan konsumen?
5. Apa Penyebab dari permasalahan tersebut?
6. Bagaimana pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pihak pos terhadap keterlambatan barang, hingga rusaknya barang?
7. Pernahkah penyelesaian ganti rugi hingga sampai ke pengadilan?
8. Pernahkah dalam pengiriman terjadi pengiriman yang salah alamat?
9. Bagaimana sikap pihak pos dalam menyelesaikan masalah tersebut?

B. Pengguna Jasa Pos

1. Seberapa sering menggunakan jasa pos?
2. Jasa apa saja yang paling sering digunakan?
3. Kenapa lebih memilih menggunakan jasa pos?
4. Apa keuntungan yang diperoleh jika menggunakan jasa pos?
5. Pernahkah anda kecewa terhadap pihak pos? Dalam hal apa biasanya kekecewaan anda?
6. Pernahkah anda melakukan komplain terhadap pihak pos mengenai keterlambatan barang, barang rusak dan hilang?
7. Bagaimana sikap pihak pos ketika anda melakukan komplain?
8. Ketika barang kiriman anda terlambat, rusak, atau hilang apakah anda mendapatkan ganti rugi?

HASIL WAWANCARA

1. Wawancara dengan pihak pos

Narasumber : Pak Aras (Kepala Cabang Kantor Pos Masamba)

Penulis : Apa saja jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos?

Pak Aras : *banyak dek, kalo dalam pengiriman barang ada kilat khusus terus ada juga express dan harganya itu beda-beda.*

Penulis : Pernahkah pihak pos menerima keluhan dari konsumen?

Pak Aras : *kalo namanya keluhan pasti pernah.*

Penulis : Apa saja keluhan dari Konsumen?

- Pak Aras : *keluhannya konsumen itu paling sering masalah barangnya yang terlambat sampai.*
- Penulis : Bagaimana sikap pihak pos dalam menanggapi keluhan konsumen?
- Pak Aras : *diberikan penjelasan dek kenapa bisa itu barangnya terlambat sampai.*
- Penulis : Apa penyebab dari permasalahan itu?
- Pak Aras : *biasa karna overload, kurirnya telat mengantar.*
- Penulis : Bagaimana pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pihak pos terhadap keterlambatan barang hingga rusaknya barang?
- Pak Aras : *kalo untuk ganti ruginya beda-beda tergantung dari nilai barang itu kalo misalkan ada barang yang rusak atau hilang.*
- Penulis : Pernahkah penyelesaian ganti rugi sampai ke pengadilan?
- Pak Aras : *kalo masalah itu tidak pernah karena kita selalu selesaikan secara bersama-sama.*
- Penulis : Pernahkah dalam pengiriman terjadi pengiriman yang salah alamat?
- Pak Aras : *pernah*
- Penulis : Bagaimana sikap pihak pos dalam menyelesaikan masalah ini?
- Pak Aras : *kalo salah alamat begini nanti ada pengiriman ulang jadi dicek ulang alamatnya oleh pihak pos.*

2. Wawancara dengan pengguna jasa pos

Narasumber pertama Ibu Darmi

- Penulis : Seberapa sering ibu menggunakan jasa pos?
- Ibu Darmi : *lumayan sering*
- Penulis : Jasa apa saja yang paling sering digunakan?
- Ibu Darmi : *paling sering saya kirim paket.*
- Penulis : kenapa lebih memilih menggunakan jasa pos?
- Ibu Darmi : *karena biayanya lebih murah dibandingkan yang lain.*
- Penulis : Apa keuntungan yang diperoleh jika menggunakan jasa pos?
- Ibu Darmi : *keuntungannya yahh pasti karena murah biayanya.*
- Penulis : Pernahkah anda merasa kecewa terhadap pihak pos? Dalam hal apa biasa kekecewaan yang dirasa?
- Ibu Darmi : *pernah, dulu saya pernah kirim barang tapi saya lupa dulu itu saya kirim kemana itu barang hilang.*
- Penulis : Pernahkah anda melakukan komplain terhadap pihak pos mengenai barang yang hilang tersebut?
- Ibu Darmi : *pernah*
- Penulis : Bagaimana sikap pihak pos ketika anda melakukan komplain?

- Ibu Darmi : *pihak posnya langsung menjelaskan kenapa itu barang bisa hilang.*
- Penulis : *Ketika barang kiriman hilang apakah ada ganti ruginya?*
- Ibu Darmi : *katanya salah dari pihak bandara, terus kata pihak bandara salah pihak pos jadi saling menyalahkan terus pihak pos tidak mau bertanggung jawab.*

Narasumber kedua Ibu Jusri

- Penulis : *Seberapa sering menggunakan jasa pos?*
- Ibu Jusri : *sering dek.*
- Penulis : *Jasa apa saja yang paling sering digunakan?*
- Ibu Jusri : *irim barang.*
- Penulis : *Kenapa lebih memilih menggunakan jasa pos?*
- Ibu Jusri : *karena lebih murah.*
- Penulis : *Apa Keuntungan yang diperoleh jika menggunakan jasa pos?*
- Ibu Jusri : *murah jadinya lebih enak.*
- Penulis : *Pernahkah anda merasa kecewa terhadap pihak pos? Dalam hal apa biasanya kekecewaan anda?*
- Ibu Jusri : *pernah, ada sepupu saya yang tinggal di Jawa kirim barang terus barang yang sampai ke saya lambat 2 hari sampainya.*
- Penulis : *Pernahkah anda melakukan komplain terhadap pihak pos mengenai barang yang terlambat itu?*
- Ibu Jusri : *Pernah.*
- Penulis : *Bagaimana sikap pihak pos ketika anda melakukan komplain?*
- Ibu Jusri : *dari pihak posnya dijelaskan kalo barangnya terlambat karena kurirnya yang terlambat mengantar.*
- Penulis : *Ketika barang kiriman anda terlambat apakah anda mendapatkan ganti rugi?*
- Ibu Jusri : *itu kan barangku cuman terlambat jadi cuman disuruh menunggu saja.*

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: Perlindungan Hukum Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba

yang ditulis oleh :

Nama : Ika Nurwahida

NIM : 17 0303 0018

Fakultas : Syariah

Program studi : Hukum Ekonomi Syariah

menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP 19820124 200901 2 006

Pembimbing II



Nirwana Halide, S.HI., M.H.
NIP 19880106 201903 2 007

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :
Hal : skripsi an. Ika Nurwahida

Yth. Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo
Di,

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ika Nurwahida

NIM : 17.0303.0018

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang
Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI

NIP 19820124 200901 2 006

Pembimbing II



Nirwana Halide, S.HI., M.H

NIP 19880106 201903 2 007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

Jl. Agatis Kel. Balandi Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276
 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini Jumat 18 November 2022 telah dilaksanakan Seminar Hasil Skripsi atas:

Nama : Ika Nurwahida
 NIM : 17 0303 0018
 Fakultas : Syariah
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang
 Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba.

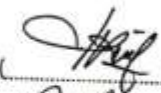
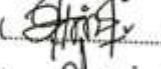
Dengan Penguji dan Pembimbing :

Penguji I : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.

Penguji II : Rizka Amelia Amin, S.IP., M.Si.

Pembimbing I : Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.

Pembimbing II : Nirwana Halide, S.HI., M.H.

()
 ()
 ()
 ()

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 18 November 2022
 Ketua Program Studi,

()

Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag
 NIP 19701231 200901 1 049

PENILAIAN SEMINAR HASIL

Nama Mahasiswa : Ika Nurwahida
 NIM : 17 0303 0018
 Fakultas : Syariah
 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
 Hari/ Tanggal Ujian : Jumat/18 November 2022
 Judul Skripsi : Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan
 Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang
 Masamba.

Keputusan Sidang : 1. Lulus Tanpa Perbaikan
 2. Lulus dengan Perbaikan
 3. Tidak Lulus

Aspek Perbaikan : A. Materi Pokok
 B. Metodologi Penelitian
 C. Bahasa
 D. Teknik Penulisan

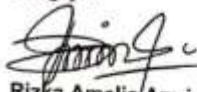
Lain-lain : A. Jangka Waktu Perbaikan:

Palopo, 18 November 2022

Penguji I


 Muh. Darwis, S. Ag., M. Ag
 NIP 19701231 200901 1 049

Penguji II


 Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si
 NIP 19900217 202012 2 018

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. :-

Hal : skripsi an Ika Nurwahida

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ika Nurwahida

NIM : 17 0303 0018

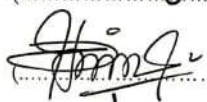
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alakum wr.wb.

1. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag (.....)
Penguji I 
2. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si (.....)
Penguji II 
3. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI (.....)
Pembimbing I 
4. Nirwana Halide, S.HI., M.H (.....)
Pembimbing II 



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
 Jl. Agata Kel. Balandar Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276
 Email: fakultas syariah@iainpalopo.ac.id - Website: www.ssyariah.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari Jumat tanggal 02 Desember 2022 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah atas

Nama	Ika Nurwahida
NIM	17 0303 0018
Fakultas	Syariah
Prodi	Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	Perlindungan Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Masamba

Dengan Penguji dan Pembimbing

Penguji I : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag

Penguji II : Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si

Pembimbing I : Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.

Pembimbing II : Nirwana Halide, S.HI., M.H.

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 02 Desember 2022
 Ketua Program Studi,

Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag
 NIP 19701231 200901 1 049





RIWAYAT HIDUP



Ika nurwhida, lahir di Sumber Wangi pada tanggal 26 September 1999. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama alm. samsu dan ibu marennna. Saat ini penulis bertempat tinggal di alamat JL. cempaka kota Palopo. Pendidikan

dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 124 sumber wangi. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan di Mts as'adiyah sumber wangi, hingga tahun 2014. Pada tahun 2014 juga, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Mappedeceng. Setelah lulus di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pada akhirnya, penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi **“Perlindungan Hukum Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Konsumen Di PT Pos Indonesia Cabang Masamba”**. Penulis berharap dapat melanjutkan kejenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact person penulis : ika_nurwahida_mhs17@uinpalopo.ac.id
